

JOSEANE SUZART LOPES DA SILVA



DIREITO DO CONSUMIDOR CONTEMPORÂNEO



ANÁLISE CRÍTICA DO CDC E DE
IMPORTANTES LEIS ESPECIAIS

EDITORA LUMEN JURIS
RIO DE JANEIRO
2020

Copyright © 2020 by Joseane Suzart Lopes da Silva

Categoria: Direito do consumidor

PRODUÇÃO EDITORIAL
Livraria e Editora Lumen Juris Ltda.

Diagramação: Rômulo Lentini

A LIVRARIA E EDITORA LUMEN JURIS LTDA.
não se responsabiliza pelas opiniões
emitidas nesta obra por seu Autor.

É proibida a reprodução total ou parcial, por qualquer
meio ou processo, inclusive quanto às características
gráficas e/ou editoriais. A violação de direitos autorais
constitui crime (Código Penal, art. 184 e §§, e Lei nº 6.895,
de 17/12/1980), sujeitando-se a busca e apreensão e
indenizações diversas (Lei nº 9.610/98).

Todos os direitos desta edição reservados à
Livraria e Editora Lumen Juris Ltda.

Impresso no Brasil
Printed in Brazil

CIP-BRASIL. CATALOGAÇÃO-NA-FONTE

S586d

Silva, Joseane Suzart Lopes da

Direito do consumidor contemporâneo : análise crítica do CDC e de
importantes leis especiais / Joseane Suzart Lopes da Silva. – Rio de Janeiro
: Lumen Juris, 2020.

1652 p. ; 23 cm.

Bibliografia : p. 1411-1607.

ISBN 978-65-5510-278-9

1.Direito do consumidor. 2. Defesa do consumidor - Legislação
Brasil. 3. Contratos Brasil. 4. Proteção de dados pessoais. I. Título.

CDD 343

Ficha catalográfica elaborada por Ellen Tuzi CRB-7: 6927

Sumário

Capítulo 1: Proteção Constitucional e Legal do Consumidor:

Esorço Histórico sobre a Proteção do Consumidor	1
1.1 Da Antiguidade à Idade Média	3
1.2 Absolutismo Monárquico e Início da Revolução Industrial.....	8
1.3 Consumo de Bens e Etapas do Capitalismo.....	15
1.3.1 “Capitalismo Liberal” ou “Capitalismo Criativo”	17
1.3.2 “Capitalismo Organizado”, “Capitalismo de Grupo” ou “de Investimento”	22
1.3.3 “Capitalismo Monopolista”, “Desorganizado” ou de “Investimento” ...	28
1.3.4 Fase Pós-Moderna do “Capitalismo de Consumo”	36
1.4 Natureza Jurídica do Direito Constitucional do Consumidor.....	42
1.4.1 O direito fundamental do consumidor	43
1.4.2 Normas programáticas em prol do consumidor	49
1.4.3 Competência legislativa dos entes federados	53
Capítulo 2: Relação Jurídica de Natureza	
Consumerista: Sujeitos Integrantes e Objeto.....	57
2.1 O consumidor de produtos e serviços: destinação final e remuneração.....	58
2.1.1 Concepção Individual e Coletiva do Consumidor.....	62
2.1.2 Consumidor Equiparadô, by Standard ou in Abstracto	65
2.1.3 Pessoa Jurídica Consumidora	70
2.1.4 Concepções Finalista, Maximalista e Finalista “ Aprofundada” ou “Mitigada” sobre o Conceito de Consumidor Pessoa Física ou Jurídica.....	72
2.1.5 Kidults e os Subconsumidores ou Consumidores Falhos	77

2.2 Fornecedor de bens de consumo	80
2.2.1 Pessoas Físicas, Jurídicas e Entes Despersonalizados: agentes econômicos e a questão da busca pela obtenção de lucro ...	81
2.2.2 A habitualidade e do profissionalismo no mercado de fornecimento de produtos e serviços	84
2.2.3 As Associações, as Cooperativas e os Condomínios	85
2.2.3.1 Cooperativas e as delimitações constantes na Lei Federal n. 5.764/71	86
2.2.3.2 Condomínios e a disciplina pela Lei Federal n. 4.591/64.....	87
2.3 Objeto da relação jurídica de consumo	89
2.3.1 Noção de Produto	91
2.3.2 Prestação de Serviço.....	93
2.3.2.1 Atividades de Natureza Bancária, Financeira, Arrendamento Mercantil e Leasing.....	94
2.3.2.2 Atividades de Crédito e Financiamento Estudantil.....	97
2.3.2.3 Seguros, Previdência Privada e Planos de Saúde	99
2.3.2.4 Serviços Públicos: fornecimento de água, energia elétrica, telefonias, transportes, Atividades Notariais e entrega de itens pelos Correios.....	102
2.3.2.5 Construção e Incorporação Imobiliária: a questão do Sistema Financeiro de Habitação	109
2.3.2.6 Relações Trabalhistas	109
a) Correntes doutrinárias e jurisprudenciais	111
b) Relação consumerista x trabalho e emprego	117
2.3.2.7 Prestação de Serviços por Advogados.....	120
2.3.3 Representantes Comerciais, Contratos de Franquia, Factoring, Consórcio e Transporte Internacional de Cargas.....	124
Capítulo 3: Princípios Regentes da Política das Relações de Consumo	127

3.1 A matriz fundamental do direito do consumidor e o princípio da igualdade.....	128
3.2 Eficácia Horizontal do Direito do Consumidor e a Posição Dominante do Fornecedor: o princípio da justiça	132
3.3 Efeitos do Direito do Consumidor nas Relações Privadas e o princípio da solidariedade.....	137
3.4 A Proteção do Consumidor como Princípio da Ordem Econômica.....	140
3.5 Importância e Eficácia dos princípios constantes no Preâmbulo da Constituição Federal de 1988.....	144
3.6 O constitucionalismo “tardio” e a necessária efetividade da proteção do consumidor.....	148
3.7 Princípios oriundos do microssistema consumerista.....	152
3.7.1 Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor.....	152
3.7.1.1 Consumidores Hipervulneráveis: aspectos gerais.....	159
3.7.1.2 Crianças, Idosos, Pessoas com Deficiências, Analfabetos Funcionais, Público LGBTQ+ e outros	162
3.7.2 Princípio da Informação	165
3.7.2.1 O Princípio da Informação como Corolário da Eticidade	171
3.7.2.2 O Fundamento Constitucional do Princípio da Informação....	175
3.7.3 Princípio da Transparência.....	179
3.7.4 Princípios da Harmonia, do Equilíbrio, da Solidariedade e a Cláusula Geral da Boa-fé objetiva	181
3.7.5 Princípio da Intervenção do Estado e a Importância da Educação do Consumidor	185
3.8 Dos demais princípios constantes no art. 4º do CDC e da necessária atuação efetiva dos instrumentos da política nacional das relações de consumo.....	190
Capítulo 4: Instrumentos da Política Nacional das Relações de Consumo.....	193
4.1 Assistência Judiciária Gratuita e Defensoria Pública	194

4.2 Atuação do Ministério Público	199
a) A defesa da coletividade	200
b) Poder Exclusivo de Instauração do Inquérito Civil.....	205
4.3 Juizados e Varas Especializadas	210
4.4 Órgãos Públicos de Proteção ao Consumidor e delegacias de polícia	212
4.5 Entidades Representativas dos Consumidores	216
4.6 Guinada operacional em benefício da efetividade das normas consumeristas	221
4.6.1 Poder Judiciário: relevante papel	221
4.6.2 Desjudicialização: fortalecimento das esferas extrajudiciais	225
4.6.3 Sociedade Aberta dos Intérpretes.....	227
4.6.4 Conscientização e Educação do Consumidor: Tarefas de Todos	233
Capítulo 5: Direitos Básicos dos Consumidores: em busca da Proteção da e da Personalização dos Adquirentes e Usuários de Produtos e de Serviços	241
5.1 Aspectos Introdutórios	241
5.2 Direitos básicos dos consumidores: o necessário respeito à personalização dos cidadãos.....	243
5.2.1 Direitos básicos quanto aos Aspectos Biofísico e Psíquico	244
5.2.2 Direitos básicos no que concerne à formação intelectual e ao consentimento esclarecido	248
5.2.2.1 O direito do consumidor à informação	251
5.2.2.2 O direito do consumidor à informação e o Decreto Federal n. 6.523/2008.....	253
5.2.3 Direitos básicos no tange à Proteção Contratual.....	259
5.2.3.1. Direito ao equilíbrio contratual: modificação de cláusulas, revisão por fato superveniente e manutenção do contrato.....	262

5.2.3.2 Direito à prestação adequada e eficaz de serviços públicos	265
5.2.4 Direitos Básicos quanto à Prevenção e Efetiva Reparação de Danos	267
5.2.4.1 Danos morais, perda de uma chance, “desvio produtivo do consumidor” e “dano temporal”	272
5.2.4.2 O direito ao reconhecimento do dano moral coletivo.....	277
5.2.4.3 O direito de acesso aos órgãos judiciários e administrativos	281
5.2.4.4 O direito à inversão do ônus da prova	284
5.3 A ampla e irrestrita concepção dos direitos do consumidor: a teoria do “Diálogo das Fontes”	288
Capítulo 6: Responsabilidade Civil nas Relações de Consumo	297
6.1 Segurança dos Produtos e Serviços	298
6.2 Teoria da Qualidade dos Bens de Consumo	301
6.2.1 O Recall: chamamento para a readequação dos bens de consumo	305
6.3 Responsabilidade do Fornecedor diante do descumprimento da garantia dos bens.....	311
6.3.1 Conduta e resultado.....	313
6.3.2 Nexo de causalidade	318
6.3.3 Dispensa do elemento subjetivo: objetivação da responsabilidade	322
6.4 Vícios por insegurança e os acidentes de consumo	328
6.4.1 Produto e Serviço defeituoso.....	329
6.4.2 Responsáveis pelos Acidentes de Consumo	334
6.4.2.1 Participantes da Cadeia de Fornecimento	335
6.4.2.2 Profissionais liberais	341
6.5 Vícios por inadequação dos bens de consumo.....	346
6.5.1 Vícios de Qualidade dos Produtos.....	348

6.5.1.1 Alternativas perante os Vícios dos Produtos: como o consumidor solucionar o problema	350
6.5.2 Vícios de Quantidade do Produto	355
6.5.3 Vícios de Qualidade dos Serviços.....	359
6.5.3.1 Alternativas à disposição dos consumidores.....	359
6.5.3.2 Vícios nos Serviços Públicos	363
6.5.4 Responsáveis pelos Vícios por Inadequação.....	369
Capítulo 7: Garantias dos Bens de Consumo, Prazos para Reclamação e Exclusão da Responsabilidade do Fornecedor.....	375
7.1 Garantia legal ou implied warranty.....	375
7.2 Garantia contratual, convencional ou express warranty	381
7.3 Garantia estendida.....	388
7.4 As garantias dos bens de consumo diante dos vícios detectados	393
7.5 Contagem dos prazos das garantias: decadência e prescrição	399
7.5.1 A decadência do direito de reclamar em face dos vícios por inadequação	399
7.5.2 A incidência da prescrição diante dos defeitos dos produtos e serviços.....	402
7.5.3 Posicionamentos divergentes sobre a contagem dos prazos das garantias	406
7.6 Exclusão da responsabilidade do fornecedor, mesmo com a incidência da garantia legal.....	411
7.6.1 Situação do Bem de Consumo.....	413
7.6.2 Risco do Desenvolvimento	415
7.6.3 Conduta do Consumidor ou de Terceiros	418
7.6.4 Caso Fortuito e Força Maior	421

Capítulo 8: A Desconsideração da Personalidade	
Jurídica nas Relações d Consumo.....	425
8.1 Breve histórico sobre a desconsideração da personalidade jurídica.....	426
8.2 A incidência da desconsideração da personalidade jurídica em conformidade com o código de defesa do consumidor.....	431
8.3 Pressupostos ou Requisitos para a Aplicação do Instituto	434
8.4 Grupos Societários e a desconsideração da personalidade jurídica.....	440
8.5 Regras previstas no novo CPC sobre o incidente de desconsideração da personalidade jurídica.....	442
8.5.1 Da Fase Inicial da Aplicação do Instituto	443
8.5.2 Das Fases Intermediária e Final do Incidente	446
8.6 Considerações conclusivas	450
Capítulo 9: Oferta e Publicidade dos Bens de Consumo.....	453
9.1 Breve histórico sobre a oferta e a publicidade dos bens de consumo	455
9.1.1 Séculos XIX e XX: intensificação da atividade publicitária e da venda de bens	457
9.1.2 Segunda metade do século XX: boom da produção padronizada e da publicidade.....	461
9.2 Oferta e publicidade: aspectos gerais	463
9.3 Pressupostos ou Requisitos da Oferta e da Publicidade no Âmbito Consumerista	470
9.3.1 Requisitos Substantivos da Oferta ou Publicidade Eletrônica	473
9.3.2 Requisitos Redacionais e inerentes ao Preço dos Produtos e Serviços: a possibilidade de diferenciação do valor do bem com base na Lei n. 13.455/2017 em função do prazo ou instrumento utilizado.....	475
9.4 Oferta e Publicidade Restritas.....	480
9.5 Princípios vetores da oferta e da publicidade dos bens de consumo.....	486

9.6 Violação aos ditames legais: oferta e publicidade ilícitas.....	492
9.6.1 Desrespeito ao Princípio da Identificação: publicidades dissimulada, subliminar e clandestina	492
9.6.2 Publicidade Enganosa de Produtos e Serviços	497
9.6.3 Obsolescência Planejada ou Programada dos Bens de Consumo	502
9.6.4 Publicidade Abusiva: desrespeito aos valores jurídicos vigentes ...	505
9.6.4.1 O consumo exagerado de produtos e serviços e a publicidade violadora de valores ambientais.....	513
9.7 Efeitos vinculativos da oferta e da publicidade.....	519
9.8 A oferta de componentes e peças de reposição: a questão atinente à assistência técnica.....	524
9.9 Os Responsáveis pela Oferta e Publicidade Ilícitas.....	526
Capítulo 10: Práticas Abusivas nas Relações de Consumo	533
10.1 Conceito de práticas e cláusulas abusivas.....	534
10.2 Classificação das Práticas Abusivas.....	537
10.3 Espécies de Práticas Abusivas Previstas no CDC.....	539
10.3.1 Práticas que condicionam bens ou limitam quantitativamente a sua aquisição.....	540
10.3.2 Práticas que causam desequilíbrio contratual sob a ótica econômica.....	545
10.3.3 Práticas que caracterizam recusa indevida do fornecedor	548
10.3.4 Práticas que desrespeitam a vontade do consumidor ou a sua condição frágil.....	552
10.3.5 Práticas que caracterizam violação às normas ou limites determinados pelos órgãos oficiais.....	557
a) Breve histórico sobre o desenvolvimento da Metrologia	559
b) Normalização e Regulamentação.....	561
10.3.6 Orçamento referente aos bens de consumo	563
10.4 A vantagem exagerada ou excessiva.....	566

Capítulo 11: Cobrança de Dívidas na	
Seara Consumerista e Arquivos de Consumo	571
11.1 Aspectos introdutórios acerca da cobrança de dívidas	571
11.1.1 Breve esboço histórico sobre cobrança de dívidas	572
11.1.2 Conceito e espécies de cobranças.....	575
11.1.3 Princípios e pressupostos regentes	577
11.1.4 A problemática da repetição do indébito diante da cobrança indevida	584
11.1.5 A declaração de quitação anual de dívidas.....	587
11.2 Introdução sobre os arquivos de consumo.....	588
11.2.1 Breve histórico sobre os Arquivos de Consumo.....	590
11.2.2 Conceito e características	595
11.2.3 Espécies de Arquivos de Consumo	597
11.2.4 Pressupostos ou Requisitos	599
11.2.5 Princípios norteadores	601
11.3 Bancos de dados negativos.....	603
11.3.1 Procedimento.....	604
11.3.2 Direitos dos consumidores	606
11.4 Bancos dados positivos ou “cadastros positivos”	611
11.4.1 O Surgimento dos Cadastros Positivos de Crédito no Brasil: a Lei Federal no 12.414/2011	612
11.4.2 Âmbito de Incidência da Lei que disciplina o funcionamento dos Cadastros Positivos de Crédito	615
11.4.3 A dispensa da autorização do consumidor para o Cadastro Positivo.....	619
11.4.4 Procedimento de registro e divulgação dos dados integrantes do Cadastro Positivo	622

11.4.4.1 Pressupostos ou requisitos essenciais para o registro de dados positivos	622
11.4.4.2 O procedimento de registro de dados positivos e de compartilhamento.....	624
11.4.5 Direitos assegurados aos consumidores diante do Cadastro Positivo de Crédito	627
11.4.5.1 Direito do consumidor à informação e à impugnação dos seus dados positivos registrados: as alterações prejudiciais impostas pela Lei Complementar no 166/2019	627
11.4.5.2 Direito ao conhecimento dos elementos e critérios utilizados para a análise do risco do negócio jurídico	631
11.4.6 Da Fiscalização dos Cadastros Positivos de Crédito e a necessária responsabilização dos agentes controladores.....	632
11.4.6.1 Da responsabilização dos agentes controladores e das fontes de disseminação de dados positivos	634
11.4.6.2 Da fundamental atuação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor	637
11.5 Cadastros de consumidores.....	643
11.6 Cadastros de Fornecedores e os sítios eletrônicos de reclamação	645
11.7 Comunidades Econômicas Internacionais e os Arquivos de consumo...	648
11.7.1 Estados Unidos: Fair Cred Reporting Act.....	648
11.7.2 União Europeia: Diretivas 95/46 e 2002/58/CE.....	651
11.7.3 Mercosul	653
11.8 Arquivos de consumo: privacidade versus livre iniciativa	655
11.9 Considerações Finais sobre os Arquivos de Consumo.....	658
11.10 A problemática da coleta de dados dos consumidores sem autorização ou conhecimento prévio: a formação de perfis para a oferta de produtos e serviços.....	661
11.10.1 A Lei n. 13.709/2018: a tentativa de o Brasil acompanhar a evolução normativa dos demais países	665

11.10.2 Conceitos fundamentais e âmbito de incidência normativa da atual estrutura jurídica	667
11.10.3 O tratamento de dados pessoais e as inovações da Lei n. 13.709/2018.....	671
11.10.3.1 O Consentimento do titular dos dados pessoais.....	672
11.10.3.2 Segurança, boas práticas no tratamento dos dados pessoais e na transferência internacional	676
11.10.3.3 Direitos assegurados ao titular dos dados pessoais em face do tratamento	679
a) Confirmação da existência do tratamento de dados pessoais e o acesso ao conteúdo registrado	680
b) Revogação do consentimento pelo titular, modificação, exclusão e portabilidade dos dados pessoais.....	682
11.10.3.4 Do término do tratamento de dados pessoais.....	685
11.10.3.5 Responsabilidade dos agentes de tratamento de dados e a aplicação de sanções administrativas.....	688
11.10.4 Considerações finais	691
Capítulo 12: A Proteção Contratual do Consumidor	695
12.1 As “crises contratuais” e a proteção do consumidor	697
12.2 Formação do contrato de consumo	704
12.3 Contratos de adesão: conceito e características	710
12.4 Natureza jurídica dos contratos de adesão	712
12.5 Pressupostos do Contrato de Adesão	715
12.5.1 Outorga de crédito e concessão de financiamento: pressupostos materiais específicos.....	719
12.6 Cláusulas abusivas nos contratos de consumo.....	723
12.6.1 Conceito, nulidade de pleno direito e rol não taxativo	723
12.6.2 Espécies de Cláusulas Abusivas.....	727

12.6.2.1 Cláusulas que atribuem poderes unilaterais arbitrários ao fornecedor	727
12.6.2.2 Cláusulas que impõem a participação de terceiros ou de representantes em prejuízo dos consumidores	730
12.6.2.3 Cláusulas que impõem renúncia a direitos ou a perda de valores devidos	734
12.6.2.4 Cláusulas que afetam a defesa dos direitos dos consumidores	740
12.6.2.5 Cláusulas que infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais.....	742
12.6.2.6 Cláusula geral referente à vantagem exagerada em prejuízo do consumidor e o desrespeito ao sistema protetivo	748
a) A violação dos princípios fundamentais do sistema jurídico: os princípios cíveis venire contra factum próprio, supressio, surrectio e tu quoque.....	751
a.1) A relevância da Teoria da Aparência nas relações de consumo	754
b) A restrição de direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, a onerosidade excessiva e o sistema de proteção ao consumidor	756
12.7 A importante atuação do ministério público	759
12.8 Interpretação dos contratos de consumo	761
12.8.1 Obrigatório conhecimento prévio do contrato	763
12.8.2 Interpretação mais favorável ao aderente e vinculação das declarações feitas pelo fornecedor	766
12.8.3 Interpretação dos Contratos anteriores ao CDC	768
12.9 Alteração dos contratos de consumo	769
12.9.1 Teoria da Base Objetiva do Negócio Jurídico.....	771
12.10 Extinção dos contratos de consumo e direito de arrependimento.....	778

12.10.1 A Teoria do Adimplemento Substancial e a sua relevância para a proteção do consumidor.....	778
12.10.2 O exercício do direito de arrependimento nas contratações em que o consumidor não tem contato direto com o bem	780
12.11 O superendividamento dos consumidores na pós-modernidade	784
12.11.1 Superendividamento do consumidor: conceito e espécies.....	790
12.11.2 Princípios, direitos básicos dos consumidores e outras alterações previstas	800
12.11.3 Práticas abusivas em desfavor dos consumidores	804
12.11.4 A prevenção do Superendividamento do consumidor: a informação como relevante vetor	807
12.11.5 Ampliação do rol de cláusulas abusivas previstas no Código de Defesa do Consumidor	813
12.11.6 Tratamento extrajudicial e judicial do Superendividamento dos consumidores.....	815
12.12 Importantes contratos específicos: uma breve análise.....	825
12.12.1 Cartões de Crédito.....	826
12.12.1.1 Breve Digressão Histórica	826
12.12.1.2 Conceito e Natureza Jurídica dos Cartões de Crédito	828
12.12.1.3 Principais Cláusulas Abusivas nos Contratos de Cartões de Crédito.....	832
12.12.2 Contratos Bancários	840
12.12.2.1 Cláusulas abusivas rotineiras	846
12.12.2.2 A Súmula 381 do Superior Tribunal de Justiça.....	856
12.12.3 Planos Privados de Assistência à Saúde: o Projeto de Lei 7.419/2006	860
12.12.3.1 Conceito de Planos de Saúde, Características e Espécies desta modalidade contratual.....	862

12.12.3.2 Requisitos do Instrumento Contratual	865
a) Procedimentos não obrigatórios e a possibilidade de instituição da co-participação.....	867
b) A importância da disponibilização do contrato de plano de saúde e da sua redação de modo claro e preciso.	868
c) Os Planos de Saúde “Populares” e o problema da qualidade para os usuários.....	873
12.12.3.3 Principais Práticas Abusivas na Seara da Saúde Suplementar	876
a) Reajustes Arbitrários dos Planos de Saúde.....	877
a.1 As alterações propostas para os reajustes com base na faixa etária pelo Substitutivo ao PL 7.419/06.....	880
b) Exclusão indevida de coberturas para procedimentos de saúde...885	
b) Rescisão unilateral dos contratos de assistência suplementar à saúde e suspensão em caso de atraso quanto à quitação de mensalidade.....	890
c) As doenças preexistentes e a proteção dos consumidores no campo da saúde suplementar	892
d) O descredenciamento e a rotatividade da rede de estabelecimentos de saúde e de profissionais	893
e) A não disponibilização de planos de saúde individuais no mercado de consumo pelas operadoras.....	896
12.12.4 Serviços Públicos Essenciais: Telefonia, Energia Elétrica e Água	899
12.12.4.1 Serviço de Transporte de Passageiros	902
12.12.4.2 Transporte Aéreo de Passageiros.....	903
a) A Resolução n. 400/2016 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC).....	903

a.1 Obrigações prévias à execução do Contrato de Transportes Aéreo.....	904
a.2 Embarque do Passageiro e Execução do Contrato de Transportes Aéreo	907
a.3 Obrigações posteriores à execução do Transporte Aéreo e do Serviço de Atendimento ao Usuário.....	911
b) A Proteção dos Usuários dos Serviços de Transporte Aéreo de Passageiros: a incidência do Código de Defesa do Consumidor.....	914
b.1 Os Direitos dos Passageiros em face das bagagens.....	916
b.2 As Alterações programadas pelo Transportador, descumprimento dos horários previstos, cancelamento dos voos e preterição do embarque	920
b.2.1 Da inadmissível tentativa de isenção de responsabilidade do fornecedor para os casos de atrasos, preterição de passageiros e cancelamento de voos.....	923
b.2.2 Da reparação integral dos danos materiais e morais sofridos pelos usuários do serviço de transporte aéreo de passageiros.	927
b.3 A remarcação das passagens aéreas e das multas arbitrárias ...	931
b.4 Análise Econômica do Transporte Aéreo não se sobrepõe ao Direito Fundamental do Consumidor	933
12.12.5 Serviços Educacionais Privados	936
12.12.6 Contratos Imobiliários: algumas cláusulas abusivas.....	941
a) Incorporação Imobiliária e a incidência da Lei no 4.591/64.....	942
b) O parcelamento do solo urbano e a Lei no 6.766/79: breve comentários	945
c) O direito do consumidor à informação com base na Lei no 13.786/2018: importantes inovações	948

d) O direito de arrependimento do adquirente reconhecido pela novel Lei: reiteração do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor	950
e) Previsão legal de regras prejudiciais aos consumidores na contratação imobiliária:	953
e.1) Admissão legal da comissão de corretagem.....	954
e.2) Prazo de tolerância para a entrega do imóvel: reconhecimento legal de ocorrência constante	956
e.2.1) A confirmação legal da cláusula de tolerância pelo legislador brasileiro	958
e.2.2) A desconsideração por parte do legislador de posicionamentos consolidados pelo Superior Tribunal de Justiça em prol dos consumidores adquirentes de imóveis	960
e.3) Desfazimento do negócio formalizado entre o adquirente e o fornecedor: as regras impostas pela lei no 13.786/18	961
e.3.1) Os efeitos jurídicos do desfazimento do contrato imobiliário de acordo com a Lei no 13.786/18	963
e.4) Práticas arbitrárias reiteradas no setor imobiliário não disciplinadas pela Lei no 13.786/18	967
e.5) Como proteger o consumidor na atual conjuntura normativa e fática: a articulação do SNDC.....	972
12.12.7 O Marco Civil da Internet e a Proteção dos Consumidores.....	974
a) Aspectos gerais do Marco Civil da Internet	976
a.1) Fundamentos, Princípios e Objetivos do Marco Civil da Internet	978
a.2) Direitos e Garantias dos Usuários da Rede Virtual	980
b) Das Provisões de Conexão e de Aplicações de Internet	983
b.1) Proteção aos Registros, dados pessoais e comunicações privadas	983

b.2) A Neutralidade da Rede Virtual	990
c) Da Responsabilidade por danos decorrentes do conteúdo gerado por terceiros.....	998
d) A Atuação do Poder Público no Campo Digital.....	1003
e) Conclusão	1007
Capítulo 13: Proteção Administrativa do Consumidor	1011
13.1 Considerações iniciais.....	1011
13.2 A Atuação Política e Organizacional do Poder Público.....	1013
13.3 O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.....	1015
13.3.1 A Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) e o Departamento Nacional de Defesa do Consumidor.....	1018
13.3.2 Os Órgãos Estaduais e Municipais de Proteção ao Consumidor	1024
13.3.3 Entidades representativas dos consumidores	1024
13.4 A Atuação do Poder Público sob o aspecto discursivo normativo.....	1024
13.5 A Atuação Sancionadora do Poder Público.....	1026
13.5.1 O Procedimento Administrativo e apuração das práticas infracionais	1027
13.5.2 As Sanções Administrativas previstas no CDC	1032
13.5.2.1 Sanção Pecuniária	1034
13.5.2.2 Sanções Materiais ou Objetivas	1039
13.5.2.3 Sanções Procedimentais ou Subjetivas	1043
13.6 Conflitos de Atribuições entre os órgãos do SNDC	1047
13.7 As Agências Reguladoras e as Relações de Consumo	1050
13.7.1 As Agências Reguladoras no Brasil	1052
13.7.1.1 Conceito e Natureza Jurídica das Agências Reguladoras.....	1056
13.7.1.2 A Independência e Autonomia das Agências Reguladoras e os impactos nas relações de consumo.....	1058

13.8 Considerações Conclusivas	1064
Capítulo 14: Infrações Penais contra as Relações de Consumo	1067
14.1 Breve histórico sobre os crimes consumeristas	1068
14.2 Tipos penais previstos no código de defesa do consumidor	1074
14.3.1 Omissão de informação a consumidores (art. 63)	1079
14.3.2 Omissão de comunicação e de retirada de produto do mercado (art.64)	1082
14.3.3 Execução de serviço de alto grau de periculosidade (art. 65)	1085
14.3.4 Oferta falsa ou enganosa de produto ou serviço	1088
14.3.5 Publicidade enganosa ou abusiva de produto ou serviço (art. 67)	1090
14.3.6 Publicidade prejudicial ou perigosa (art. 68)	1096
14.3.7 Ausência de organização de dados sobre a publicidade (art. 69)	1098
14.3.8 Emprego não autorizado de componentes usados (art. 70)	1100
14.3.9 Cobrança vexatória de dívidas (art. 71)	1102
14.3.10 Impedimento de acesso a informação cadastrais (art. 72)	1104
14.3.11 Omissão na correção de dados inexatos (art. 73)	1106
14.3.12 Omissão na entrega do termo de garantia (art. 74)	1108
14.4 Crimes contra as relações de consumo previstos em leis especiais	1110
14.4.1 Infrações Penais contidas na Lei n. 1.521/51	1111
14.4.2 Infrações Tipificadas pela Lei n. 7.492/86	1117
14.4.3 Crimes Previstos pela Lei n. 8.137/90	1119
14.4.4 A Lei n. 12.529/11 e o Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência: a descriminalização de infrações penais	1125
14.5 individualização e fixação da pena	1131
14.6 A questão da efetividade dos tipos penais previstos no CDC	1137

14.6.1 Análise Jurisprudencial sobre os Crimes Tipificados pela Lei n. 8.078/90.....	1139
14.6.2 Da Falta de Efetividade dos Arts. 72 a 74 do CDC: o conceito de bens jurídicos na esfera penal	1144
14.6.3 Os Bens Jurídicos Protegidos pelos Arts. 63 a 71 do CDC e a Viabilidade de Proteção Administrativa	1149
14.6.4 O Problema da Responsabilização Penal da Pessoa Jurídica e a Situação do Trabalhador.....	1152
14.6.5 O Direito Administrativo Sancionador.....	1155
14.7 Considerações finais.....	1160
Apêndice ~ Dados estatísticos sobre os principais aspectos das infrações penais.....	1162
Capítulo 15: Tutela Processual Coletiva em Prol dos Consumidores	1169
15.1 Ações Coletivas: Breve Esforço Histórico	1172
15.2 Condições da Ação Coletiva.....	1177
15.2.1 Interesse de Agir	1179
15.2.2 Legitimação Ativa para a Tutela Coletiva: Natureza Jurídica	1186
15.2.2.1 Ministério Público	1191
c) A defesa da coletividade.....	1192
d) Poder Exclusivo de Instauração do Inquérito Civil	1197
15.2.2.2 Entes Políticos e Administração Pública.....	1202
15.2.2.3 Entidades Associativas e Fundacionais	1206
15.2.2.4 Defensoria Pública	1210
15.2.2.5 Legitimidade Passiva	1214
15.2.2.6 Litisconsórcio, Assistência, Intervenção de Terceiros e Denúnciação à Lide.....	1217
15.2.3 Possibilidade Jurídica do Pedido	1226

15.2.3.1 Dano moral coletivo	1227
15.2.3.2 Inconstitucionalidade incidental e ações contra o Poder Público	1231
15.3 Pressupostos Processuais.....	1232
15.3.1 Competência nas Ações Coletivas	1232
15.4 O Procedimento nas Ações Coletivas	1236
15.4.1 Fase inicial.....	1237
15.4.1.1 Custas, emolumentos e honorários.....	1238
15.4.1.2 Das Tutelas de Urgência e de Evidência	1241
15.4.1.3 Distribuição dinâmica do ônus da prova	1244
15.4.2 Fase Intermediária	1251
15.4.3 Fase Conclusiva	1255
15.4.3.1 Sentença nas Ações Coletivas	1255
15.5 Coisa Julgada e Litispendência nas Ações Coletivas	1258
15.5.1 Limitação Territorial da Coisa Julgada.....	1264
15.6 Cumprimento de Sentença, Liquidação e Execução	1267
15.7 O processo coletivo e o diálogo das fontes	1276
15.8 Relevância social e jurídica da tutela coletiva dos consumidores	1277
15.9 Considerações finais.....	1283
Capítulo 16: Convenção Coletiva de Consumo.....	1287
16.1 aspectos introdutórios.....	1287
16.2 Breve histórico sobre as convenções coletivas de consumo no Brasil....	1288
16.3 Conceito do instituto, natureza jurídica e legitimados para a sua assinatura	1292
16.4 Requisitos para a formalização da convenção coletiva de consumo...	1296
16.5 Efeitos provocados pelo instituto	1299
16.6 Considerações finais sobre o tema.....	1301

Capítulo 17: Novos Temas de Direito do Consumidor: Comércio Eletrônico, Economia do Compartilhamento, Liberdade Econômica e a Pandemia Covid-19.....	1303
17.1 Comércio eletrônico de produtos e serviços: uma análise crítica acerca do decreto federal no 7.962/2013 e a necessária aprovação do projeto de lei 3.514/15	1303
17.1.1 Comércio eletrônico: conceito e princípios aplicáveis.....	1305
17.1.2 O Decreto Federal n. 7.962/13 e os Principais Problemas do Comércio Eletrônico.....	1309
17.1.2.1 Ausência ou deficiência de informações.....	1310
17.1.2.2. Descumprimento contratual.....	1316
17.1.2.3 Responsabilidade dos fornecedores no comércio eletrônico ...	1320
17.1.2.4 Pela aprovação do projeto de lei que atualiza o CDC.....	1324
17.2 A economia do compartilhamento e o transporte remunerado individual de passageiros	1328
17.2.1 Economia de compartilhamento e transporte individual de passageiros: origens e características	1330
17.2.2 O reconhecimento da economia do compartilhamento no transporte particular pelo Brasil.....	1335
17.2.2.1 O transporte motorizado de passageiros diante da constituição federal: livre iniciativa e concorrência.....	1336
17.2.2.2 O serviço em face da legislação infraconstitucional incidente ...	1338
17.2.3 Configuração da relação de consumo entre o usuário do transporte privado, o executor do traslado e a empresa gestora do aplicativo	1341
17.2.3.1 Benefícios da economia compartilhada para o consumidor e a sociedade em geral	1344
17.2.3.2 Proteção do consumidor perante o transporte remunerado individual: a lei 13.640/2018 e a regulamentação da atividade	1347

17.3 A declaração de liberdade econômica e a proteção dos consumidores...	1356
17.3.1 Campo de incidência da Lei n.º 13.874/19 e a necessária proteção dos consumidores	1357
17.3.2 Princípios da Declaração de Liberdade Econômica e a compatibilização com os vetores da Política Nacional das Relações de Consumo	1359
17.3.3 direitos essenciais para o crescimento e o desenvolvimento do País que não podem sobrepujar os garantidos para os vulneráveis no mercado de consumo de bens	1363
17.3.4 As garantias para o exercício da livre iniciativa previstas pela Lei Federal n.º 13.784/19 e a Análise de Impacto Regulatório não obstaculizam a aplicação da Lei n.º 8.078/90 em defesa dos consumidores	1375
17.3.5 A revogação da Lei Delegada nº 4/62 não elide o princípio da intervenção estatal previsto no Código de Defesa do Consumidor e em demais diplomas normativos vigentes	1377
17.4 A pandemia gerada pelo novo coronavírus e a necessidade de proteção para os consumidores.....	1379
17.4.1 A pandemia gerada pelo coronavírus e os efeitos maléficos e letais causados para a sociedade.....	1379
17.4.2 Os reflexos da COVID-19 para as relações de consumo: a responsabilidade civil dos fornecedores diante de normas e providências instituídas para a resolução dos conflitos provenientes.....	1381
17.4.3 A elevação exacerbada dos preços dos produtos e serviços: diversas reclamações dos consumidores e as providências adotas pelos entes incumbidos da fiscalização do mercado	1382
17.4.4 Os serviços públicos essenciais e a imprescindível proteção dos consumidores para a manutenção da sua incolumidade no decorrer da pandemia.....	1384

a) O transporte aéreo de passageiros e o posicionamento das autoridades competentes: uma análise crítica	1384
b) O fornecimento de água e energia elétrica: bens essenciais para a manutenção dos cuidados necessários à prevenção e ao combate da disseminação da pandemia	1387
c) A relevância dos serviços de telecomunicações para se evitar o contato direto entre os indivíduos no atual cenário do alastramento da COVID-19	1391
d) A relevância da assistência suplementar à saúde para a manutenção do estado vital dos seres humanos	1394
e) O cumprimento dos contratos educacionais no atual panorama estigmatizado pela proliferação do coronavírus	1397
f) A tutela do consumidor no âmbito de outros importantes bens de consumo no panorama pandêmico atual: contratos bancários, imobiliários, eventos e serviços de atividades físicas.	1401
17.4.5 Lei 14.010/20 poderia melhor proteger os consumidores, mas CDC é a salvaguarda	1405
Referências	1411